

SOMMAIRE

Réalisations des ministères et des organismes du gouvernement du Québec Bilan de l'exercice 2004-2005

Le déploiement du gouvernement en ligne est rendu possible grâce à l'avènement des nouvelles technologies. Il a pour but d'améliorer la prestation de services aux citoyens et aux entreprises, de faciliter la participation des citoyens à la vie démocratique et d'outiller l'Administration publique afin qu'elle puisse accroître sa performance et ainsi mieux répondre aux nombreux défis qui s'annoncent. En résulte une amélioration directe des services aux citoyens et aux entreprises avec une offre de services en ligne plus faciles à trouver, à comprendre, à utiliser et de plus en plus intégrés.

Entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2005, près de 70 des initiatives planifiées par les ministères et les organismes ont été complétées. Voici quelques-unes des initiatives présentées dans le Bilan de l'exercice 2004-2005.

DES SERVICES DE PLUS EN PLUS INTÉGRÉS

- Le Portail gouvernemental de services [www.gouv.qc.ca] simplifie l'accès à l'information et aux services gouvernementaux. Une première livraison du nouveau portail pour les services aux entreprises a eu lieu en juin 2004. D'autres espaces s'adressant aux citoyens et à la clientèle internationale ont été livrés en décembre 2004. Le lancement officiel de l'espace jeunesse a eu lieu le 28 avril 2005. Le nombre de visiteurs sur le portail gouvernemental de services est en croissance et a atteint les 466 000 visiteurs pour le mois de février 2005.
- Le changement d'adresse par Internet [www.adresse.info.gouv.qc.ca] a vu le jour en juin 2004. En dix mois d'activité, ce service a permis à plus de 150 000 citoyens (36 % des internautes ayant déménagé) de signaler en une seule démarche leur changement d'adresse auprès de six ministères et organismes.
- Clic Revenu [www.revenu.gouv.qc.ca] offre désormais aux citoyens la possibilité d'obtenir leur confirmation de remboursement anticipé et leur avis de cotisation en ligne. Sur le plan fiscal, les entreprises disposent aussi d'une gamme élargie de services. Ces services électroniques leur permettent de s'acquitter plus facilement et plus efficacement de leurs divers obligations fiscales, de consulter leur dossier et de profiter de délais de traitement réduits.

DE NOMBREUX SITES WEB AMÉLIORÉS

- Durant l'année financière 2004-2005, des améliorations substantielles ont été apportées à la plupart des sites des ministères et organismes, notamment à l'égard de l'ergonomie, de l'accessibilité et du contenu, ce qui dénote une approche de plus en plus orientée vers les besoins des clients.

DES SERVICES ACCESSIBLES PARTOUT SUR LE TERRITOIRE DU QUÉBEC

- Le programme Villages branchés du Québec a reçu une somme de 75 millions de dollars afin de poursuivre son implantation, portant ainsi son budget total à 150 millions de dollars. Ce programme vise à accélérer le déploiement de réseaux privés de télécommunications à large bande là où les infrastructures sont inadéquates. Il a permis le branchement de 44 commissions scolaires, 67 MRC et 863 municipalités locales. Globalement, il s'agit d'un territoire où résident près de trois millions de citoyens.

- D'autres projets favorisant l'accessibilité des services en ligne ont été réalisés grâce à l'apport du Fonds de la société de l'information. Parmi les huit projets soutenus durant l'année financière 2004-2005, on trouve ceux de l'Avenue et Communautaire, deux organismes communautaires qui contribuent à la réduction de la fracture numérique, et le projet École éloignée en réseau, piloté par le Centre francophone en informatisation des organisations (CEFRIO).

BESOINS ET ATTENTES DES CITOYENS ET DES ENTREPRISES

- Afin de répondre le plus adéquatement possible aux besoins des citoyens et des entreprises, une consultation a été menée pour connaître leurs besoins (NETgouv). Une autre consultation (NETendances) a permis de mieux cerner leurs habitudes d'utilisation des services en ligne.

UNE PARTICIPATION PLUS ACTIVE À LA VIE DÉMOCRATIQUE

- Plusieurs actions ont été réalisées par le gouvernement afin de faciliter leur participation à la vie démocratique. Le Portail gouvernemental de services s'est doté d'une rubrique « Consultations publiques ». Parmi les consultations en ligne qui ont eu lieu en 2004-2005, notons la consultation sur l'assurance médicaments, la conciliation du travail et de la famille, l'avenir des cégeps et la pleine participation des aînés au développement de notre société.

LE GOUVERNEMENT EN LIGNE EST PLUS QU'UN PROJET TECHNOLOGIQUE, PLUS QU'UN PROJET GOUVERNEMENTAL, C'EST UN PROJET DE SOCIÉTÉ

Comme en témoigne le Plan de modernisation 2004-2007 (mai 2004) et le rapport Vers un Québec branché pour ses citoyens (juin 2004), le développement du gouvernement en ligne repose essentiellement sur la volonté d'améliorer les services à la population et aux entreprises.

La réalisation de ce grand chantier a été confiée à un ministre délégué au Gouvernement en ligne qui assiste le ministre des Services gouvernementaux pour la promotion, l'implantation et le déploiement sécuritaire et optimal du gouvernement en ligne.

De plus, la mise en œuvre de Services Québec, un guichet multiservices et multimodes, constitue l'un des éléments clés de la nouvelle façon d'offrir les services en vue de les rendre

plus accessibles. Services Québec verra à intégrer de façon harmonieuse l'ensemble des modes de prestation de services : Internet, courrier, comptoir et téléphone.

En mettant en application les meilleures pratiques dans le domaine de la prestation électronique de services, les ministères et les organismes ont réalisé des projets qui répondent de façon ciblée aux besoins des citoyens et des entreprises et positionnent le Québec de façon avantageuse dans la société de l'information.

À terme, le gouvernement en ligne contribuera à réduire les dédoublements administratifs, à faciliter le partage des informations entre les organismes publics, à exploiter les nouvelles technologies dans une approche client et à maximiser les investissements technologiques. Il permettra, enfin, d'offrir aux citoyens du Québec un nouveau mode d'interaction avec son gouvernement.

Pour en savoir davantage, consultez le Bilan de l'exercice 2004-2005, réalisations des ministères et des organismes du gouvernement du Québec de même que le document présentant l'ensemble des initiatives liées au développement du gouvernement en ligne à l'adresse : [www.services.gouv.qc.ca].